

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JULAI 2024

| BIL                                     | PIAGAM / STANDARD   | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA                  | SIAP DILAKSANA   |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|---|---|-----------------------------------|---|--|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|   |   |                                   |   | DICAPAI  | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| <b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>       |   |                                   |   |  |               |                      |               |                            |
| 1                                       | Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 15 minit                                     | -                                 | Jumlah pelanggan yang berurusan ialah<br><br><b>3,736 orang</b> | Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah <b>2 minit 54 saat</b> | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b> |   |                                   |   |  |               |                      |               |                            |
| 2                                       | Pengurusan Sisa Pepejal<br><br>i. Kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman dijalankan tiga (3) kali seminggu.                             | -                                 | 8,652 Kutipan dijalankan  | 8,652 Kutipan dijalankan   | -             | -                    | -             | 0                          |
|   | ii. Kutipan sisa pepejal domestik di tong komunal dijalankan satu (1) hari sekali.  | -                                 | 16,350 Kutipan dijalankan                                       | 16,350 Kutipan dijalankan  | -             | -                    | -             | 0                          |
| 3                                       | Pembersihan Jalan, Parit dan Pemetongan Rumput<br><br>i. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Komersial dua (2) kali sehari. | -                                 | 1,980 km  | 1,980 km   | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL                     | PIAGAM / STANDARD  | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-------------------------|--|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                         |  |                                   |  | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
|                         | ii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Keutamaan satu (1) kali sehari.                              | -                                 | 121,580 km                                     | 121,580 km     | -             | -                    | -             | 0                          |
|                         | iii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Biasa satu (1) kali seminggu.                               | -                                 | 8,712 km                                       | 8,712 km       | -             | -                    | -             | 0                          |
|                         | iv. Menjalankan pembersihan enapan longkang di Jalan Komersial, Jalan Keutamaan dan Jalan Biasa satu (1) kali sebulan.           | -                                 | 6,099 km                                       | 6,099 km       | -             | -                    | -             | 0                          |
|                         | v. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di Jalan Negeri dan Jalan Bandaran tiga (3) kali sebulan.                           | -                                 | 16,580 km                                      | 16,580 km      | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN LANDSKAP</b> |  |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 4                       | Melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan 2,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan. | -                                 | 2,559 Nos                                      | 2,559 Nos      | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL                         | PIAGAM / STANDARD   | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA      |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-----------------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                             |   |                                   |  | DICAPAI             | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 5                           | Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima  | -                                 | 28 kes   | 28 kes              | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN KEJURUTERAAN</b> |   |                                   |  |                     |               |                      |               |                            |
| 6                           | Menyelenggara dan membaiki lampu jalan dan lampu isyarat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari (pembaikan kecil) dan 60 hari (pembaikan besar) daripada tarikh arahan kerja dikeluarkan | -                                 | 219 Kerja Pembaikan                            | 119 Kerja Pembaikan | -             | 100 Kerja Pembaikan  | -             | 0                          |
| 7                           | <i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan   | -                                 | 4 <i>Pothole</i>                               | 4 <i>Pothole</i>    | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN BANGUNAN</b>     |   |                                   |  |                     |               |                      |               |                            |
| 8                           | Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC  | -                                 | 43 Permohonan                                  | 43 Permohonan       | -             | -                    | -             | 0                          |
| 9                           | Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 50 hari   | -                                 | 10 Permohonan                                  | 10 Permohonan       | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL | PIAGAM / STANDARD  | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-----|--|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|     |  |                                   |  | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 10  | Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari  | -                                 | 89 Permohonan                                  | 89 Permohonan  | -             | -                    | -             | 0                          |
| 11  | Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi                            | -                                 | 17 Permohonan                                  | 17 Permohonan  | -             | -                    | -             | 0                          |
| 12  | Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari   | -                                 | 51 Permohonan                                  | 51 Permohonan  | -             | -                    | -             | 0                          |
| 13  | Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan pelan permit kecil bangunan dan permit binaan sementara bangunan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh syarat permohonan dipatuhi | -                                 | 23 Permohonan                                  | 23 Permohonan  | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL   | PIAGAM / STANDARD   | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|---|---|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|   |   |                                   |  | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 14  | Mengeluarkan maklumbalas terhadap pengeluaran Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan (CCC) dalam tempoh 14 hari dari tarikh Borang F diterima di Jabatan Bangunan  | -                                 | 14 Permohonan                                  | 14 Permohonan  | -             | -                    | -             | 0                          |
| 15  | Memproses dan meluluskan pembaharuan kelulusan plan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima  | -                                 | 1 Permohonan                                   | 1 Permohonan   | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PERANCANG BANDAR</b>               |   |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 16  | Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan plan yang telah ditunaikan syarat.  | -                                 | 17 Permohonan                                  | 17 Permohonan  | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b> |   |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 17  | Notis Kadaran untuk Kes Bangunan yang melibatkan Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) dihantar kepada pembayar cukai pada hari yang sama Borang F diterima | -                                 | -  | -              | -             | -                    | -             | -                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL                           | PIAGAM / STANDARD   | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA                                 |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                               |   |                                   |  | DICAPAI  | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 18                            | Notis Kadaran untuk Kes Bangunan / Tanah selain daripada Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara CCC dihantar kepada pembayar cukai tidak melebihi 60 hari daripada tarikh penerimaan kes | -                                 | -  | -  | -             | -                    | -             | -                          |
| 19                            | Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok  | -                                 | 742 Permohonan                                 | 730 Permohonan                                 | -             | 12 Permohonan        | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b> |   |                                   |  |  |               |                      |               |                            |
| 20                            | Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Disember / Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Jun / Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.   | -                                 | 187,941 Bil dikeluarkan (setengah tahun kedua) | 187,941 Bil dikeluarkan (setengah tahun kedua) | -             | -                    | -             | 0                          |
| 21                            | Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima   | -                                 | 638 Cek/EFT                                    | 638 Cek/EFT                                    | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL                                 | PIAGAM / STANDARD  | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA   |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-------------------------------------|--|-----------------------------------|--|------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                                     |  |                                   |  | DICAPAI          | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 22                                  | Semua kutipan yang diterima melalui saluran kaunter Ibu Pejabat dan cawangan dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan | -                                 | 6,572 transaksi                                | 6,572 transaksi  | -             | -                    | -             | 0                          |
|                                     | Semua kutipan yang diterima melalui saluran bank-bank dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan                        | -                                 | 23,377 transaksi                               | 23,377 transaksi | -             | -                    | -             | 0                          |
|                                     | Semua kutipan yang diterima melalui saluran agensi setempat dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan                  | -                                 | 14,588 transaksi                               | 14,588 transaksi | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PERHUBUNGAN KOMUNITI</b> |  |                                   |  |                  |               |                      |               |                            |
| 23                                  | Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja   | -                                 | 151 Tempahan                                   | 151 Tempahan     | -             | -                    | -             | 0                          |
| 24                                  | Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima                               | -                                 | 2,840 Aduan                                    | 2,840 Aduan      | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL                      | PIAGAM / STANDARD  | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|--------------------------|--|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                          |  |                                   |  | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| <b>JABATAN PELESENAN</b> |  |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 25                       | Lesen Premis dan Iklan   |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
|                          | i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim Dan Berisiko Dalam Skim (Industri) dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan permohonan yang lengkap.      | -                                 | 184<br>Lesen                                   | 184<br>Lesen   | -             | -                    | -             | 0                          |
| 26                       | ii. Permohonan Lesen kategori Tidak Berisiko Luar Skim, Berisiko Dalam Skim (Am) dan Berisiko Luar Skim) diberi keputusan dalam tempoh 30 hari setelah penerimaan permohonan yang lengkap. | -                                 | 367<br>Lesen                                   | 367<br>Lesen   | -             | -                    | -             | 0                          |
|                          | Lesen penjaja dikeluarkan dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap  | -                                 | 120<br>Lesen                                   | 120<br>Lesen   | -             | -                    | -             | 0                          |
| 27                       | Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap  | -                                 | 9<br>Lesen                                     | 9<br>Lesen     | -             | -                    | -             | 0                          |



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL | PIAGAM / STANDARD   | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-----|---|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|     |   |                                   |  | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 28  | Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima  | -                                 | 9 Lesen  | 9 Lesen        | -             | -                    | -             | 0                          |
| 29  | Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi:-<br>i. Belon Udara<br>ii. Banner / Gegantung (Banting) | -                                 | 33 Permit                                      | 33 Permit      | -             | -                    | -             | 0                          |
| 30  | Permohonan Permit Jualan Buah – Buah-buahan Bermusim diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap.                            | -                                 | 14 Permit                                      | 14 Permit      | -             | -                    | -             | 0                          |
| 31  | Permohonan Lesen Papan Iklan Kekal diberikan keputusan dalam tempoh 60 hari dari tarikh permohonan yang lengkap   | -                                 | 1 Permohonan                                   | 1 Permohonan   | -             | -                    | -             | 0                          |
| 32  | Permohonan Lesen Papan Iklan Sementara diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap   | -                                 | 2 Permohonan                                   | 2 Permohonan   | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL                                       | PIAGAM / STANDARD   | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|---|---|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|   |   |                                   |  | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| <b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>     |   |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 33  | Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas proses bayaran selesai di kaunter hasil  | -                                 | 136 Suntikan                                   | 136 Suntikan   | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN</b>       |   |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 34  | Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima                            | -                                 | 55 Aduan                                       | 55 Aduan       | -             | -                    | -             | 0                          |
| 35  | Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi                        | -                                 | -  | -              | -             | -                    | -             | -                          |
| <b>UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)</b> |   |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 36  | Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari | -                                 | 141 Permohonan                                 | 141 Permohonan | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL                              | PIAGAM / STANDARD   | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                                  |   |                                   |  | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 37                               | Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari  | -                                 | 27 Permohonan                                  | 27 Permohonan  | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b> |   |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 38                               | Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima   | -                                 | 74 Tuntutan                                    | 74 Tuntutan    | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PENGURUSAN KRISIS</b> |   |                                   |  |                |               |                      |               |                            |
| 39                               | <p>Memberikan respon yang pantas atas sebarang kejadian bencana / kecemasan / krisis Satu (1) jam tempoh masa untuk merencanakan tindakbalas terhadap kejadian krisis / bencana / kecemasan seperti berikut:</p> <p>i. Pokok tumbang menghalang lalulintas</p> <p>ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas</p> | -                                 | 100 Kes  | 100 Kes        | -             | -                    | -             | 0                          |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
BULAN JULAI 2024**

| BIL | PIAGAM / STANDARD  | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-----|--|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|     |  |                                   |  | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
|     | iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-lain yang menghalang lalulintas<br><br>iv. Banjir kilat disebabkan oleh sistem saliran tersumbat |                                   |  |                |               |                      |               |                            |

**Pencapaian Piagam Pelanggan MBSP bagi bulan Julai 2024 adalah tercapai 100 %.**